

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan sektor ketenagakerjaan sebagai bagian dari upaya pembangunan sumber daya manusia merupakan salah satu bagian yang tidak terpisahkan dengan pembangunan nasional sebagai pengamalan Pancasila dan UUD 1945 diarahkan pada peningkatan harkat, martabat dan kemampuan manusiawi serta kepercayaan pada diri sendiri dalam rangka mewujudkan masyarakat sejahtera, adil dan makmur baik materiil maupun spiritual.

Peran serta tenaga kerja dalam pembangunan nasional semakin meningkat dengan disertai berbagai tantangan dan resiko yang dihadapinya. Oleh karena itu kepada tenaga kerja perlu diberikan perlindungan, pemeliharaan dan peningkatan kesejahteraannya, sehingga pada gilirannya akan dapat meningkatkan produktivitas nasional.

Bentuk perlindungan, pemeliharaan dan peningkatan kesejahteraan dimaksud diselenggarakan dalam bentuk program jaminan sosial tenaga kerja yang bersifat dasar, dengan berasaskan usaha bersama, kekeluargaan dan gotong royong sebagaimana terkandung dalam jiwa dan semangat Pancasila dan UUD 1945. Pada dasarnya program ini menekankan pada perlindungan bagi tenaga kerja yang relatif mempunyai kedudukan yang lebih lemah. Oleh karena itu pengusaha memikul tanggungjawab utama dan secara moral pengusaha

mempunyai kewajiban untuk meningkatkan perlindungan dan kesejahteraan tenaga kerja. Di samping itu, sudah sewajarnya apabila tenaga kerja juga berperan aktif dan ikut bertanggungjawab atas pelaksanaan program jaminan sosial tenaga kerja demi terwujudnya perlindungan tenaga kerja dan keluarganya dengan baik.

Dalam rangka menciptakan landasan untuk meningkatkan kesejahteraan dan perlindungan tenaga kerja, UU ini mengatur penyelenggaraan jaminan sosial tenaga kerja sebagai perwujudan pertanggungungan sosial sebagaimana dimaksud dalam UU No. 3/1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Pada hakekatnya program jaminan sosial tenaga kerja ini memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruh penghasilan yang hilang.

Jaminan sosial tenaga kerja mempunyai aspek, yaitu sebagai berikut:

1. Memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan hidup minimal bagi tenaga kerja beserta keluarganya.
2. Merupakan penghargaan kepada tenaga kerja yang telah menyumbangkan tenaga dan pikirannya kepada perusahaan tempat mereka bekerja.

Penyelenggaraan jaminan sosial tenaga kerja dimaksudkan dalam UU ini sebagai pelaksanaan Bab III pasal 6 UU No. 3/1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja yang meliputi jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, jaminan hari tua dan jaminan pemeliharaan kesehatan. Mengingat obyek yang mendapatkan jaminan sosial tenaga kerja yang diatur dalam UU adalah bagi tenaga kerja yang bekerja pada seluruh perusahaan.

PT. Jamsostek (Persero) yang ditunjuk sebagai satu-satunya badan penyelenggara sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 36/1995 bertekad untuk selalu menjadi badan penyelenggara yang siap, handal dan terpercaya di Indonesia. Berkaitan dengan fungsi pemasaran ini, PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Semarang melakukan strategi pemasaran yang berorientasi pelanggan. Hal ini didasari pada suatu pemikiran bahwa membahagiakan atau memuaskan pelanggan atau peserta amat menentukan keberhasilan. Dari hasil laporan penelitian memberi informasi bahwa hampir 70% dari alasan para pelanggan pindah ke perusahaan lain tidak ada sangkut pautnya dengan produk, 20% pelanggan pindah karena mereka kurang mendapatkan perhatian kontak pribadi, dan sebagian besar (40%) pindah karena perhatian terhadap pelanggan sangat tidak memuaskan.

Mengingat pentingnya strategi pemasaran yang berorientasi pelanggan, penulis melakukan penelitian dengan judul: **“ANALISIS KEPUASAN PESERTA JAMSOSTEK PADA PT. JAMSOSTEK (PERSERO) KANTOR CABANG SEMARANG”**.

B. Perumusan Masalah

Sehubungan dengan strategi pemasaran yang berorientasi pelanggan, yaitu upaya membahagiakan dan memuaskan pelanggan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

Apakah faktor-faktor pelayanan, manfaat, dan pembinaan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan peserta jamsostek dalam menggunakan jasa jamsostek pada PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Semarang ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mendapatkan bukti empiris dan mengetahui pengaruh faktor-faktor pelayanan, manfaat dan pembinaan terhadap kepuasan peserta jamsostek dalam menggunakan jasa jamsostek pada PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Semarang.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan peserta jamsostek dalam menggunakan jasa pada PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Semarang

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan di bidang pemasaran, khususnya masalah pemasaran yang berorientasi pelanggan kaitannya dengan kepuasan pelanggan (peserta jamsostek) pada PT. Jamsostek (Persero) kantor cabang Semarang. Dari hasil

penelitian ini penulis dapat mengetahui tingkat pelayanan yang telah diberikan kepada para peserta jamsostek.

2. Bagi PT. Jamsostek (Persero) kantor cabang Semarang

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan untuk melakukan tindak lanjut berupa penerapan strategi pemasaran yang tepat dan tetap memperhatikan kepuasan pelanggan.

3. Bagi Peneliti lain

Hasil penelitian yang dituangkan dalam tesis ini dapat dijadikan rujukan untuk melakukan penelitian lebih lanjut.